Aide financière aux études

Rapport annuel de gestion

2000-2001

La gestion par résultats

103-03391/

Rapport annuel de gestion

2000 - 2001

La gestion par résultats

Aide financière
AUX ÉTUDES

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2001 — 00873
ISBN 2-550-38352-4
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2001

Mot du directeur général

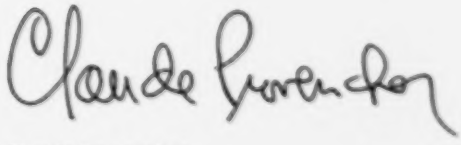
L'Aide financière aux études est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation depuis maintenant quatre ans. Pendant cette période, divers outils de suivi des opérations et de reddition de comptes ont été mis en place. Les informations ainsi obtenues sont à la base du Rapport annuel de gestion 2000-2001 que je vous présente.

La dernière année a été marquée par l'adoption de la Loi sur l'administration publique et la formation d'une nouvelle équipe de direction à l'Aide financière aux études. Cette loi instaure un nouveau cadre de gestion axé sur l'atteinte de résultats, la transparence de l'administration et la reddition de comptes, et ce, en vue d'améliorer les services offerts aux citoyens. L'Aide financière aux études adhère à ces principes. La Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation vient confirmer cet engagement.

Dans cette foulée et afin de matérialiser sa volonté d'améliorer ses services aux étudiantes et aux étudiants, l'Aide financière aux études a opté pour une approche favorisant davantage la gestion par résultats. Celle-ci transparaît dans le Rapport annuel de gestion 2000-2001, qui se distingue des rapports précédents par une mise en évidence des indicateurs et des cibles retenus et par une analyse des résultats.

Au cours de l'année 2001-2002, l'Aide financière aux études poursuivra sa réflexion afin de se rapprocher de sa clientèle et d'améliorer les services qu'elle offre. Elle se préparera aussi à passer du statut d'unité autonome de service à celui d'agence. Dans ce contexte, le Rapport annuel de gestion 2000-2001, tout comme l'Entente de gestion 2001-2002 et le Plan d'action 2001-2002, marquent une transition.

Le directeur général,



Claude Provencher

Québec, le 26 octobre 2001

Déclaration du directeur général

En tant que directeur général de l'Aide financière aux études, j'assume la responsabilité des informations et des résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de ces renseignements.

Tout au cours du dernier exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables de manière à assurer l'atteinte des objectifs fixés dans le Plan d'action 2000-2001.

Les membres du comité de direction ont également approuvé le présent rapport annuel de gestion. De plus, la Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible des résultats, des indicateurs, des explications et des informations présentés dans la quatrième section de ce document et a produit un rapport de validation à cet égard.

À mon avis, les informations présentées dans le Rapport annuel de gestion 2000-2001 sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2001.

Le directeur général,

Claude Provencher

Québec, le 26 octobre 2001

Ministère de l'Éducation

Québec

Rapport de validation de la vérification interne

Monsieur le Sous-Ministre,

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

La Direction de la vérification interne,

[illegible], Directeur

Daniel [illegible], Chargé de groupe

Ministère de l'Éducation

Québec, le [illegible] octobre 2001

[illegible]

[illegible]

[illegible] ..... [illegible]

1.1 [illegible] ..... [illegible]
1.2 [illegible] ..... [illegible]
1.3 [illegible] ..... [illegible]
1.4 [illegible] ..... [illegible]
1.5 [illegible] ..... [illegible]
1.6 [illegible] ..... [illegible]

2. [illegible] ..... [illegible]

3. [illegible] ..... [illegible]

4. [illegible] ..... [illegible]

5.1 [illegible] ..... [illegible]
5.2 [illegible] ..... [illegible]
5.3 [illegible] ..... [illegible]
5.4 [illegible] ..... [illegible]
5.5 [illegible] ..... [illegible]

6. [illegible] ..... [illegible]

[illegible] [illegible] ..... [illegible]

1 PRÉSENTATION

1.1 Aide financière aux études

L'Aide financière aux études a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par un amendement adopté le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation.

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études, la Loi sur le ministère de l'Éducation, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ce cadre assure à la population québécoise et à la clientèle de l'Aide financière aux études, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités. Il permet aussi à l'Aide financière aux études de se conformer à la volonté gouvernementale de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence, l'efficacité et le rendement sur tous les plans.

1.2 Mission, mandat et programmes

L'Aide financière aux études a pour mission de favoriser l'accessibilité à la formation secondaire professionnelle et aux études supérieures. L'objectif du Programme de prêts et bourses est d'empêcher, par l'attribution d'une aide financière adéquate, que le manque de ressources financières soit un obstacle à la poursuite d'études à temps plein par les personnes qui ont la volonté et la capacité nécessaires. Le Programme repose toutefois sur le principe selon lequel les étudiantes et les étudiants sont les premiers responsables des coûts liés à leurs études. Afin d'accomplir sa mission, l'Aide financière aux études doit s'assurer que chaque personne bénéficie des avantages auxquels la Loi et le Règlement sur l'aide financière aux études lui donnent droit.

À cette fin, l'Aide financière aux études doit prendre les moyens nécessaires pour traiter avec justesse, promptitude et équité les demandes d'aide qui lui sont transmises. Elle doit agir en collaboration avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, elle doit s'assurer que ses activités sont conduites avec rigueur et avec le plus grand souci d'une gestion transparente et efficace des fonds publics.

L'Aide financière aux études assure la gestion du Programme de prêts et bourses, son programme principal, auquel se greffent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers :

- le Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;
- le Programme d'allocations pour des besoins particuliers;
- le Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus des associations étudiantes;
- le Programme études-travail;
- le Programme de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;
- le Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire;
- le Programme de remise de dette;
- le Programme de bourses d'été de langues;
- le Programme de bourses d'été pour francophones hors Québec.

Elle met à la disposition de la clientèle un Bureau des plaintes, un Bureau de révision et un Secrétariat au Comité des demandes dérogatoires. Elle assure l'évaluation, le développement et la promotion des programmes d'aide financière.

1.3 Clientèle, produits et services

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés à la population scolaire des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire.

L'Aide financière aux études a la responsabilité de deux activités principales : l'attribution de l'aide et la gestion des prêts. Les certificats de prêt et les bourses sont les deux principaux produits de l'attribution de l'aide. Le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations aux établissements financiers de même que la conclusion d'ententes de remboursement avec des ex-étudiantes et des ex-étudiants débiteurs de l'Aide financière aux études sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

Les certificats de prêt sont attribués pour les études ou pour l'achat d'un micro-ordinateur, tandis que les bourses sont versées comme complément aux prêts ou encore en vertu du Programme de bourses d'été de langues, dont l'Aide financière aux études assure la gestion. Les allocations complémentaires couvrent les coûts d'achat d'orthèses visuelles ou encore les frais de services et de matériel adaptés pour les élèves ainsi que les étudiantes et les étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle majeure.

Au cours de l'année d'attribution 2000-2001, l'Aide financière aux études a procédé à l'examen de quelque 150 000 demandes de prêt, 88 000 demandes de bourse, 7 400 demandes de remboursement d'orthèses visuelles, 5 900 demandes de bourse d'été de langues, 91 000 demandes relatives à un changement de situation ainsi que de 24 000 demandes de renseignements supplémentaires et 7 900 demandes de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur. Elle a continué à financer le Programme études-travail administré par les établissements d'enseignement participants. Elle a analysé les demandes de remise de dette et traité quelque 420 000 enveloppes reçues par courrier.

Le personnel préposé à l'accueil et aux renseignements a rencontré, au comptoir, près de 18 000 personnes au cours de l'année. Le service téléphonique interactif a reçu, pendant cette période, 680 000 appels.

L'Aide financière aux études paie en outre aux établissements financiers les intérêts qui leur sont dus sur les prêts autorisés qu'ils ont consentis aux étudiantes et aux étudiants pendant leurs études à temps plein ou encore en vertu du Programme de remboursement différé destiné aux personnes qui sont en situation financière précaire.

Enfin, l'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement est en défaut. Les prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers contre toute perte de capital et d'intérêts. Lorsque l'emprunteuse ou l'emprunteur ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier ou ne paie pas ses dettes à la fin de ses études, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule la réclamation de l'établissement financier si une entente de remboursement est conclue. Sinon, elle rembourse l'établissement financier et devient à son tour créancière.

L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent en situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Elle détient, à cet égard, un inventaire de 58 500 dossiers de recouvrement à régler. Un dossier de recouvrement est réglé lorsque l'Aide financière aux études a conclu une entente de remboursement avec la débitrice ou le débiteur et que cette entente est respectée, lorsqu'un remboursement total de la dette a été effectué, lorsqu'une radiation complète a été faite ou qu'une mesure légale est en vigueur.

1.4 Nombre de bénéficiaires et montant de l'aide attribuée

En 2000-2001, 128 383 personnes ont bénéficié d'une aide financière totalisant 532,6 millions de dollars. De ce nombre, 71 437 ont reçu un prêt seulement d'un montant moyen de 2 491 $; 56 445 ont obtenu un prêt et une bourse totalisant en moyenne 6 240 $ (un prêt moyen de 2 707 $ et une bourse moyenne de 3 533 $); 501 ont bénéficié d'une bourse seulement d'un montant moyen de 4 780 $.

1.5 Ressources humaines et financières

L'Aide financière aux études a pu compter, en 2000-2001, sur un effectif total de 183 employées et employés permanents et elle a engagé, selon ses besoins, du personnel occasionnel. Les ressources financières utilisées par l'Aide financière aux études ont totalisé 12 040 325 $.

1.6 Partenariat

L'Aide financière aux études accomplit sa mission grâce aux relations étroites qu'elle entretient avec ses deux partenaires principaux, les établissements d'enseignement et les établissements financiers.

Les responsables de l'aide qui travaillent dans les 354 bureaux d'aide financière des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire conseillent les étudiantes et les étudiants et les assistent dans leurs démarches. Les modalités de cette collaboration sont définies dans un protocole d'entente fondé sur un décret gouvernemental à cet effet. En outre, l'Aide financière aux études bénéficie, pour assurer la gestion des prêts, de la collaboration de responsables de l'aide dans quelque 1 050 centres de prêts situés dans des établissements financiers du Québec.

2 RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 2000-2001

Par son Plan d'action 2000-2001, l'Aide financière aux études visait à contribuer à l'atteinte des objectifs généraux suivants :

- adapter le Programme de prêts et bourses aux nouvelles réalités sociales et économiques auxquelles doivent faire face le gouvernement et la population étudiante;
- accroître l'efficacité et la qualité des transactions effectuées avec les partenaires et les bénéficiaires par l'exploitation des technologies en place et l'implantation graduelle de nouvelles technologies de l'information et de la communication;
- maintenir l'efficacité des opérations de soutien et, si possible, en diminuer les coûts par des efforts de rationalisation;
- améliorer la qualité des interventions et des services offerts aux bénéficiaires et à leurs parents, conjoints ou répondants, aux partenaires et aux fournisseurs.

3 SOMMAIRE DES ACTIONS MENÉES EN 2000-2001

Les unités administratives de l'Aide financière aux études ont poursuivi, en 2000-2001, la réalisation d'activités qui peuvent être qualifiées de déterminantes en raison de leur impact potentiel sur l'orientation du Régime d'aide financière aux études, sur l'organisation du travail ou sur l'amélioration, sur le plan de la qualité et de la performance, des services donnés à la clientèle.

Parmi les activités ayant un impact sur les orientations du Régime, mentionnons la préparation du projet de loi n° 162 qui a été déposé à l'Assemblée nationale puis adopté. Les changements ainsi apportés à la Loi sur l'aide financière aux études touchent les étudiantes et les étudiants qui sont dans l'obligation d'interrompre temporairement leurs études. Ils visent à répondre à une revendication issue de la Marche mondiale des femmes et à l'un des consensus du Sommet du Québec et de la jeunesse.

Deux projets visant à modifier le Règlement sur l'aide financière aux études ont été rédigés au cours de l'année 2000-2001. Ils portent sur l'indexation de certains paramètres, sur les frais scolaires et sur les périodes d'admissibilité à l'aide.

L'Aide financière aux études a assuré le secrétariat du Comité d'experts sur les modalités de remboursement de la dette d'études dont le deuxième rapport a été rendu public au début d'avril 2001. Ce rapport traite, en plus des modalités de remboursement de la dette d'études, du partage du risque financier et du remboursement proportionnel au revenu. Il vient compléter celui qu'avait produit ce même comité en 1997.

Enfin, les nouvelles modalités du Programme de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur ont été élaborées à la suite de l'évaluation de ce programme au cours de l'année 1999-2000.

En matière d'organisation du travail, une analyse exhaustive de la situation, effectuée dans les unités administratives, a permis de mieux cerner et documenter cette problématique. Plusieurs des solutions préconisées ont été mises en place au cours de l'année, entre autres la révision de la structure administrative, la création d'équipes de travail, l'engagement et la formation de personnel additionnel, la mise en place de nouveaux processus de travail et l'expérimentation de nouveaux outils ainsi que la mise à jour des descriptions de tâches. Certaines de ces mesures permettent déjà d'atteindre, et même de dépasser, un certain nombre d'objectifs fixés.

L'implantation d'un système de gestion électronique des dossiers et de numérisation aux fins d'archivage a été terminée en février 2001. Au 31 mars 2001, environ 300 000 dossiers de l'année 2000-2001 avaient été numérisés, soit 10,0 p.100 du volume annuel prévu. Ils sont donc accessibles au personnel de l'Aide financière aux études par voie électronique. La solution adoptée est novatrice car non seulement elle permet d'accéder plus rapidement à une information de meilleure qualité, mais elle est associée à une technologie d'inscription et de conservation sécurisée des images sur support électronique, ce qui pourrait permettre, éventuellement, de détruire le support papier.

L'architecture du projet de modernisation des technologies de l'information et de la communication (projet CONTACT) est maintenant parachevée et les autorisations gouvernementales ont été données pour la poursuite du développement du projet. Il s'agit d'un projet d'envergure de plus de 30,0 millions de dollars qui connaîtra son aboutissement en 2004. À compter de l'automne 2001 seront amorcés les travaux de développement nécessaires à l'instauration d'un système électronique de gestion de flux de travail (*workflow*), à la finalisation des systèmes internes de support, ainsi qu'à la mise en place des échanges électroniques avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers.

Finalement, notons que l'Aide financière aux études a établi son calendrier de production pour le cycle 2001-2002.

L'amélioration des services à la clientèle est une préoccupation majeure de l'Aide financière aux études. À cet égard, elle a collaboré à la rédaction de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation dont elle est partie prenante. Cette déclaration a été rendue publique en mars 2001.

L'Aide financière aux études a révisé les objectifs de rendement qu'elle s'était fixés afin d'axer ses interventions sur la réduction des délais de traitement des demandes d'aide financière et sur l'amélioration de l'accessibilité à son service d'accueil et de renseignements. Une démarche visant la mise en place d'un processus de contrôle de la qualité a été entreprise au début de l'année 2001.

De nombreux efforts ont porté sur l'optimisation du centre d'appels. Mentionnons, entre autres, l'analyse des courbes de fréquence des appels et la planification des horaires et des besoins en ressources; l'analyse du processus de gestion des appels téléphoniques; la rationalisation et une meilleure utilisation de l'équipement téléphonique; la mise en place de nouvelles fonctions de planification et de gestion du centre d'appels; le développement d'indicateurs de gestion.

Depuis mai 2000, les personnes qui renouvellent leur demande d'aide financière ont la possibilité de le faire par Internet. De plus, tous les étudiants et étudiantes peuvent remplir leur demande de bourse et consulter leur dossier de cette façon. L'utilisation d'Internet permet une validation immédiate de la déclaration de l'étudiante et de l'étudiant et, de façon interactive, une adaptation en ligne du formulaire à sa situation particulière. Elle a aussi l'avantage de réduire la possibilité d'erreurs de la part des étudiants, des parents ou des conjoints, lorsqu'ils remplissent leur déclaration, accélérant par le fait même le traitement de leur dossier. Entre le 1er avril 2000 et le 31 mars 2001, 20,0 p. 100 des formulaires transmis à l'Aide financière aux études ont été remplis par Internet et près de la moitié des étudiantes et des étudiants bénéficiaires du Régime ont consulté leur dossier de cette façon, à sept reprises en moyenne. C'est là une conséquence du projet-pilote réalisé l'année précédente.

L'Aide financière aux études a poursuivi la formation du personnel des établissements d'enseignement partenaires de l'Aide financière aux études pour qu'ils puissent procéder directement à des modifications au dossier des étudiantes et des étudiants. Elle a aussi amorcé des discussions en vue d'actualiser le protocole d'entente signé avec les établissements d'enseignement afin que ces derniers fournissent un service d'accueil et de renseignements et s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels. Enfin, elle a entamé des échanges en vue d'élaborer un contrat de services pour signature avec les établissements financiers, afin d'assurer la gestion des prêts pour études.

L'Aide financière aux études a procédé à plusieurs activités d'information portant sur différents aspects du Programme de prêts et bourses, notamment l'exercice des recours. À la fin de l'année 2000, le Bureau de révision de l'Aide financière aux études a été placé sous l'autorité du sous-ministre de l'Éducation. Le Bureau répond du contenu de ses dossiers au sous-ministre, mais son personnel conserve un lien administratif avec l'Aide financière aux études.

En ce qui concerne le sondage permettant de mesurer la satisfaction de la clientèle, l'Aide financière aux études a entrepris les travaux exigés par le passage d'un sondage triennal à un sondage annuel.

4 RÉSULTATS ATTEINTS EN 2000-2001

Le Plan d'action 2000-2001 présente les indicateurs et les cibles choisis par l'Aide financière aux études pour rendre compte de ses activités, soit l'attribution de l'aide, la gestion des prêts, les services à la clientèle et la gestion des recours, de même que de ses coûts de revient. Les résultats présentés dans ce rapport sont donc regroupés selon ces thèmes. Ils sont précédés d'une mise en contexte et d'un tableau reprenant les indicateurs, tels que formulés dans le Plan d'action 2000-2001 et tels qu'utilisés dans le présent rapport.

Le tableau des indicateurs constitue une transition entre les précédents rapports annuels de l'Aide financière aux études et celui-ci. Dans un contexte de démarche de gestion par résultats, on notera que les indicateurs et les cibles retenus permettent une reddition de comptes et que des indicateurs complémentaires viennent parfaire le portrait des résultats atteints et en faciliter l'interprétation.

Pour chacun des aspects examinés, on trouve un rappel de l'indicateur et de la cible, les résultats observés, une interprétation de ceux-ci et leur comparaison avec la cible et les résultats atteints en 1999-2000. La cible visée en 2001-2002 est aussi présentée, telle que formulée dans le Plan d'action 2001-2002.

4.1 Attribution de l'aide

Description de l'activité

L'Aide financière aux études a la responsabilité de l'attribution de l'aide aux étudiantes et étudiants. Les deux principaux produits rattachés à cette activité sont les certificats de prêt et les bourses.

Les certificats de prêt sont attribués pour financer les études ou l'achat d'un micro-ordinateur, tandis que les bourses sont versées en complément aux prêts ou encore en vertu du Programme de bourses d'été de langues, dont l'Aide financière aux études assure la gestion. Les allocations complémentaires couvrent les coûts d'achat d'orthèses visuelles ou encore les frais de services et de matériel adaptés pour les élèves ainsi que les étudiantes et les étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle majeure.

Lors de leur traitement, les demandes d'aide peuvent être considérées comme prioritaires si elles concernent des personnes qui font des études à temps plein l'été, qui ont des enfants à charge, qui vivent dans le dénuement ou qui sont atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure.

Le processus d'attribution comprend également le traitement du courrier et la reconnaissance des programmes pour les personnes qui poursuivent des études à l'extérieur du Québec.

Objectif

L'Aide financière aux études a pour objectif de remettre une aide financière à l'étudiante et à l'étudiant dans le délai fixé. Une bonne performance dans les divers volets de l'attribution de l'aide assure l'étudiante et l'étudiant du traitement rapide de sa demande et en conséquence, du versement, dans des délais convenus, d'une aide adéquate.

Indicateurs

Dans le Plan d'action 2000-2001, huit indicateurs sont rattachés à l'attribution de l'aide. Ils permettent de vérifier si l'aide est versée à la clientèle étudiante dans le délai fixé. Le tableau suivant présente ces indicateurs dont la formulation a été modifiée dans le but de regrouper certaines informations et, aussi, par souci d'exactitude, afin de bien décrire l'élément mesuré.

Tableau des indicateurs

Plan d'action 2000-2001	Rapport annuel de gestion 2000-2001
Délai de traitement des dossiers liés à l'attribution de l'aide financière et à la gestion des prêts.	(Pourcentage du courrier reçu traité dans le délai fixé.) Délai moyen de traitement du courrier reçu.
Délai de traitement des demandes de prêt ordinaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé. Délai de traitement des demandes de prêt prioritaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé. Délai de traitement des demandes de bourse ordinaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé. Délai de traitement des demandes de bourse prioritaires pour lesquelles une première analyse a été effectuée dans le délai fixé.	Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé. *Indicateur complémentaire :* *Délai moyen de traitement des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé.*
Délai de traitement des réponses aux demandes de renseignements pour lesquelles une analyse a été effectuée dans le délai fixé (prêts et bourses).	Pourcentage des réponses aux demandes de renseignements traitées dans le délai fixé. *Indicateur complémentaire :* *Délai moyen de traitement des réponses aux demandes de renseignements.*
Délai de traitement des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec, à compter de leur date de réception. Délai d'analyse des demandes de reconnaissance d'études faites à l'extérieur du Québec, à compter du moment où le dossier est complet.	Pourcentage des demandes de reconnaissance traitées dans le délai fixé. *Indicateurs complémentaires :* *Délai moyen de traitement des demandes de reconnaissance traitées dans le délai fixé.* *Retard moyen de traitement des demandes de reconnaissance n'ayant pas été traitées dans le délai fixé.*

Résultats

Les pages qui suivent présentent, pour chacun des indicateurs, la cible à atteindre en 2000-2001, les résultats observés, des constats et l'interprétation des résultats, ainsi que la cible retenue pour l'année 2001-2002.

(Pourcentage du courrier reçu traité dans le délai fixé)
Délai moyen de traitement du courrier reçu

Définition de l'indicateur

Le délai moyen de traitement est établi pour le courrier reçu des étudiantes et des étudiants et considéré comme prioritaire. Le traitement considéré dans l'ouverture du courrier, la saisie des données et l'acheminement des demandes de prêt et de bourse à l'analyse. La cible retenue dans le Plan d'action 2000-2001 est libellée en termes de pourcentage du courrier reçu. Les systèmes d'information actuels ne peuvent fournir que des données relatives aux délais, l'analyse des résultats porte exclusivement sur cet aspect.

Cible 2000-2001

Traiter **100,0 %** du courrier reçu par enveloppe-réponse et considéré comme prioritaire dans un délai moyen de **4 jours**.

Résultats 2000-2001

Le délai moyen de traitement observé en 2000-2001 est de *6,8* jours pour les demandes prioritaires de prêt et de *2,4* jours dans le cas des demandes prioritaires de bourse. Le traitement des demandes de prêt dépasse de *0,8* jour la cible fixée alors qu'on a retranché *1,6* jour à la cible pour le traitement des demandes de bourse.

En 1999-2000, ces délais avaient été de *2,5* jours en moyenne pour les prêts et de *2,6* jours pour les bourses. La cible étant de 4 jours, les écarts respectifs étaient de *1,5* et de *1,4* jour.

Constats et interprétation des résultats

Les résultats observés indiquent un allongement du temps de traitement du courrier reçu relatif aux demandes de prêt prioritaires. Dans le cas des demandes de bourse, le traitement de la déclaration de la situation réelle de l'étudiante ou de l'étudiant est plus court que l'an dernier. Lorsque les résultats observés sont mis en parallèle avec la séquence habituelle de traitement des documents, on constate des retards en début d'année budgétaire, soit lorsqu'une part importante des demandes de prêt sont acheminées vers l'aide financière aux études.

Afin de valider ce constat, les données mensuelles de saisie des documents de demande d'aide, qui constitue la première opération de la chaîne de traitement après l'ouverture du courrier, ont été analysées. Un retard est constaté au premier mois (avril) de l'année budgétaire : la proportion du volume de saisie habituellement effectuée à cette période a diminué de moitié par rapport aux années antérieures. Les deux dernières années, de 11 à 12 p. 100 de la saisie annuelle a été effectuée en avril, cette proportion ne fut que de 6,5 p. 100 en avril 2000. À la fin du premier trimestre 2000-2001, 42,1 p. 100 de la saisie annuelle est terminée, alors que 50,0 p. 100 de cette saisie avait été effectuée au même moment les deux années antérieures. Ces retards coïncident avec des difficultés d'ordre contractuel qui ont été résolues. Ainsi, à la fin du deuxième trimestre, le volume de saisie des demandes d'aide avait rejoint celui des années précédentes, qui correspond à près de 80,0 p. 100 du volume annuel. Toutefois, en raison du retard connu en avril, la cible de 4 jours n'a pu être atteinte.

Les systèmes d'information actuels ne permettent que de vérifier l'atteinte de la cible avec exactitude. Ainsi, on ne peut pas évaluer la proportion des documents qui sont traités dans le délai fixé, ni connaître le délai moyen de traitement des documents traités dans le délai fixé. Cet indicateur sera modifié en 2001-2002 de façon à fournir ces renseignements. Il doit donc être considéré comme un indicateur en cours de développement.

Cibles 2001-2002

Deux cibles sont retenues pour 2001-2002. La première est de traiter, dans un délai maximal de quatre jours, l'ensemble du courrier reçu par enveloppe-réponse et considéré comme prioritaire. La deuxième cible concerne le courrier ordinaire : l'Aide financière aux études prévoit le traiter dans un délai maximal de sept jours. En plus du pourcentage du courrier traité dans le délai fixé, le délai moyen et le retard moyen de traitement seront calculés.

Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé

Définition de l'indicateur

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Cibles 2000-2001

[illegible]

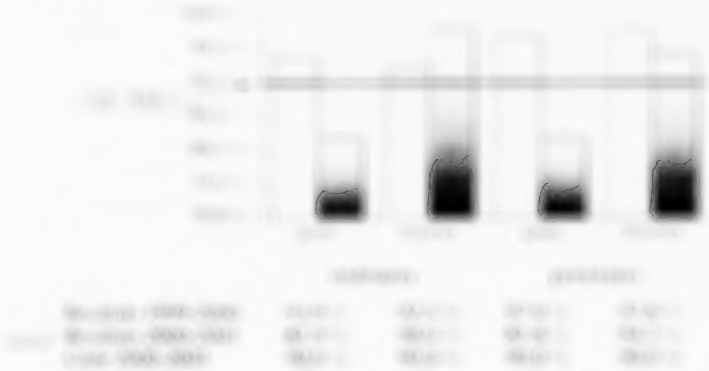
Résultats 2000-2001

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]



Pourcentage des réponses aux demandes de renseignements traitées dans le délai fixé

Définition de l'indicateur

Afin de compléter l'analyse de la demande d'aide, des informations supplémentaires ou complémentaires peuvent être demandées à l'étudiante ou à l'étudiant. L'indicateur permet de mesurer le délai de traitement de la réponse à cette demande de renseignements. Ce délai est calculé en nombre de semaines, à compter de la date de réception des renseignements demandés enregistrée dans le système informatique jusqu'à la date de calcul de l'aide ou jusqu'à celle d'une nouvelle demande de renseignements. La période du 20 décembre au 5 janvier est exclue.

Le résultat recherché est l'analyse de 90,0 p. 100 des renseignements fournis dans un délai maximal de quatre semaines, à l'exclusion de la période mentionnée précédemment.

Cible 2000-2001
Traiter **90,0 %** des réponses aux demandes de renseignements
dans un délai maximal de **4 semaines**

Résultats 2000-2001

En 2000-2001, 92,9 p. 100 des réponses aux demandes de renseignements ont été traitées dans le délai fixé, ce qui représente un écart positif de *2,9 points* par rapport à la cible de 90,0 p. 100. Ce résultat constitue une amélioration de 0,3 p. 100 du taux de 92,6 p. 100 constaté en 1999-2000.

Le délai moyen de traitement de ces réponses a été de *2,2* semaines, soit un délai plus long que celui de 1,9 semaine observé l'année précédente.

Pourcentage des réponses aux demandes de renseignements traitées dans le délai fixé

Constats et interprétation des résultats

Depuis plusieurs années, le délai de 90,0 jr. [00] est atteint et dépassé. Le délai moyen de traitement des réponses aux demandes de renseignements est de peu plus de six semaines. La cible peut être améliorée dans l'esprit de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation. Elle visera alors la totalité (100) jr. [100] des réponses reçues aux demandes de renseignements. Par ailleurs, il y aurait lieu de noter cet indicateur afin qu'il inclue obligatoirement l'utilisation de moyens de communication autres que la poste.

Cible 2001-2002

En 2001-2002, l'Aide financière aux études verra à traiter l'ensemble des réponses aux demandes de renseignements dans un délai maximal de quatre semaines. En plus du pourcentage des réponses traitées dans le délai fixé, le délai moyen et le retard moyen de traitement seront calculés.

Pourcentage des demandes de reconnaissance traitées dans le délai fixé

Définition de l'indicateur

Pour être admissibles à une aide financière, les étudiantes ou les étudiants qui étudient à l'extérieur du Québec doivent s'assurer que l'établissement qu'ils fréquentent et le programme qu'ils poursuivent sont reconnus par le Régime d'aide financière aux études et, s'il y a lieu, présenter une demande de reconnaissance à cet égard.

En raison de la signature de l'Entente sur les bourses du millénaire, tous les établissements d'enseignement postsecondaire canadiens sont maintenant automatiquement reconnus par le Régime, dans la mesure où ils sont subventionnés par leur province et que l'admission au programme d'études n'est pas contingentée au Québec.

L'indicateur retenu porte sur le temps de traitement des demandes de reconnaissance. Le temps de traitement débute à la date de réception du document et prend fin à la date de la décision concernant la reconnaissance. Des renseignements supplémentaires peuvent être demandés à l'étudiante ou à l'étudiant afin de compléter son dossier. La période allant du moment de la demande écrite de renseignements à celui de la réponse de l'étudiante ou de l'étudiant ne doit pas être comptabilisée.

Cible 2000-2001

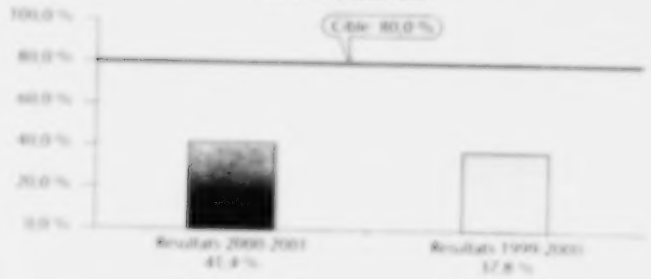
Traiter **80,0 %** des demandes de reconnaissance d'études dans un délai maximal de **6 semaines**.

Résultats 2000-2001

Entre le 1er avril 2000 et le 31 mars 2001, 41,4 p. 100 (173) des 418 demandes de reconnaissance ont été traitées dans un délai de six semaines ou moins, alors que 58,6 p. 100 (245) l'ont été en plus de six semaines. Le délai moyen est de 2,7 semaines dans le premier cas et, dans le second, on observe un retard moyen de 6,0 semaines.

En 1999-2000, 601 demandes ont été traitées. Une décision a été rendue dans un délai moyen de 3,5 semaines pour 37,8 p. 100 des demandes (227) et le retard moyen fut de 6,7 semaines pour 62,2 p. 100 des demandes (374).

Pourcentage des demandes de reconnaissance traitées dans le délai fixé



Globalement, les résultats indiquent une amélioration par rapport à l'an dernier. Ainsi, la proportion des demandes d'aide traitées dans le délai fixé augmente de 3,6 p. 100, le délai moyen de traitement des dossiers de reconnaissance dans le délai fixé diminue de 0,8 semaine et le retard moyen est réduit de 0,7 semaine.

Il est à noter que ces résultats ne sont pas comparables à ceux publiés dans le Rapport annuel de gestion 1999-2000. Ils ont été établi par le regroupement de deux indicateurs à la suite d'une mise à jour du fichier des données.

Constats et interprétation des résultats

Deux facteurs peuvent expliquer la diminution du nombre de demandes de reconnaissance, qui est passé de 601 à 418. L'Entente sur les bourses du millénaire a contribué à cette situation en raison de ses dispositions relatives à la reconnaissance des établissements et programmes d'études au Canada. Il faut aussi noter que l'Aide financière aux études a reconnu, au gré des années, un grand nombre d'établissements et de programmes au Canada et à l'étranger, réduisant ainsi la nécessité de présenter une demande de reconnaissance.

En ce qui concerne les délais de traitement, on observe, par rapport à l'an dernier, un déplacement de 3,6 points de pourcentage des dossiers ne respectant pas la cible vers ceux traités dans le délai visé. Les données disponibles ne contribuent pas à expliquer cette constatation et on ne peut l'attribuer de façon certaine à la baisse du nombre de dossiers ou à une réorganisation des méthodes de travail. Il importe de noter par ailleurs, pour ce qui est des dossiers qui ne sont pas traités dans le délai fixé, que les données tirées du système informatique ne permettent pas de conclure que le temps de réponse à la demande de renseignements a été retranché du calcul.

Le Plan d'action 2000-2001 comporte deux indicateurs correspondant aux deux étapes du traitement de la demande : la préparation des dossiers et l'analyse menant à une décision. Leur regroupement en un seul indicateur vise à assurer le suivi du dossier dans son ensemble et tient compte des possibilités de le compléter autrement que par courrier postal, ce qui pourrait réduire le temps nécessaire à sa préparation en vue de l'analyse. Par ailleurs, pour se conformer à l'esprit de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation, c'est l'ensemble des dossiers de reconnaissance que l'Aide financière aux études devrait traiter dans le délai fixé.

Cible 2001-2002

L'Aide financière aux études vise à traiter l'ensemble des dossiers complets de reconnaissance dans un délai maximal de quatre semaines. Il faut comprendre que le temps pris par l'étudiante ou l'étudiant pour répondre à une demande d'informations additionnelles et ainsi compléter son dossier n'entre pas dans ce calcul. En plus du pourcentage des réponses traitées dans le délai fixé, le délai moyen et le retard moyen de traitement seront calculés.

4.2 Gestion des prêts

Description de l'activité

L'Aide financière aux études a la responsabilité de la gestion des prêts. Le paiement des intérêts sur les prêts pour études, le traitement des réclamations que font les établissements financiers de même que la conclusion d'ententes de remboursement avec des ex-étudiantes et des ex-étudiants débiteurs de l'Aide financière aux études sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

L'Aide financière aux études paie aux établissements financiers les intérêts qui leur sont dus sur les prêts autorisés qu'ils ont consentis aux étudiantes et aux étudiants pendant leurs études à temps plein ou encore en vertu du Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire.

L'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement est en défaut. Les prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers contre toute perte de capital et d'intérêts. Lorsque l'emprunteuse ou l'emprunteur ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier ou ne paie pas ses dettes à la fin de ses études, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule la réclamation de l'établissement financier si une entente de remboursement est conclue. Sinon, elle rembourse l'établissement financier et devient à son tour créancière.

L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent en situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Elle détient, à cet égard, un inventaire de 58 500 dossiers de recouvrement à régler. Un dossier de recouvrement est réglé lorsque l'Aide financière aux études a conclu une entente de remboursement avec la débitrice ou le débiteur et que cette entente est respectée, lorsqu'un remboursement total de la dette a été effectué, lorsqu'une radiation complète a été effectuée ou qu'une mesure légale est en vigueur.

Objectif

Les différentes activités que comporte la gestion des prêts ont pour objet de permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière. Une bonne performance dans la réalisation de ces activités assurera la pérennité du Régime.

Indicateurs

Le Plan d'action 2000-2001 retient sept indicateurs servant à évaluer la gestion des prêts, dont certains sont en cours de développement. Le processus d'élaboration de ces indicateurs se poursuit donc et les résultats recherchés n'ont pas encore été déterminés. Par ailleurs, il est apparu nécessaire de reformuler certains indicateurs afin d'assurer une meilleure compréhension des résultats recherchés. Le tableau qui suit présente les indicateurs du Plan d'action 2000-2001 et ceux utilisés dans le présent rapport.

Tableau des indicateurs

Plan d'action 2000-2001	Rapport annuel de gestion 2000-2001
Nombre de transactions complètes ayant fait l'objet d'un paiement des intérêts dus par rapport au nombre total de transactions complètes donnant lieu au paiement des intérêts.	Pourcentage des transactions financières soumises pour paiement des intérêts dans le délai fixé.
Délai de traitement moyen des demandes d'admission au Programme de remboursement différé. (indicateur en cours de développement)	Pourcentage des demandes d'admission au Programme de remboursement différé traitées dans le délai fixé. (indicateur en cours de développement) *Indicateur complémentaire :* *Délai moyen de traitement des demandes au Programme de remboursement différé.*
Taux de demandes de révision pour bénéficier du Programme de remboursement différé. (indicateur en cours de développement)	Pourcentage des demandes de révision pour bénéficier du Programme de remboursement différé. (indicateur en cours de développement)
Nombre de réclamations annulées par rapport au nombre de réclamations traitées.	Nombre, pourcentage et montant des réclamations reprises en charge par les établissements financiers à la suite d'une conciliation.
Taux de recouvrement des sommes escomptées.	Montant des créances recouvrées.
Taux de recouvrement des créances recouvrables.	Taux de recouvrement des créances recouvrables.
Taux de règlement des dossiers de recouvrement. (indicateur en cours de développement)	Taux de règlement des dossiers de recouvrement. (indicateur en cours de développement)

Résultats

Les pages qui suivent présentent, pour chacun des indicateurs, la cible à atteindre en 2000-2001, les résultats observés, des constats et l'interprétation des résultats, ainsi que la cible retenue pour l'année 2001-2002.

Pourcentage des transactions financières soumises pour paiement des intérêts dans le délai fixé

Définition de l'indicateur

Le personnel de l'Aide financière aux études analyse les transactions reçues des établissements financiers, soumet les transactions complètes pour le paiement des intérêts dus, retourne les transactions incomplètes, corrige les transactions rejetées et effectue le paiement des intérêts sur les prêts pour études.

L'indicateur doit faire connaître le pourcentage des transactions reçues des établissements financiers pour lesquelles l'Aide financière aux études a effectué le paiement des intérêts dans le délai fixé.

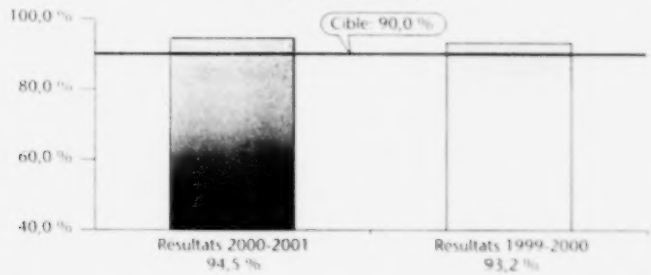
Cible 2000-2001

Soumettre **90,0 %** des transactions financières pour paiement des intérêts, et ce, dans un délai maximal de **45 jours** après la fin de chaque tranche de deux mois.

Résultats 2000-2001

En 2000-2001, 94,5 p. 100 des 269 638 transactions financières ont été soumises pour paiement des intérêts dans le délai fixé alors que la cible visée était de 90,0 p. 100. Ce taux est également supérieur au taux de 93,2 p. 100 atteint en 1999-2000.

Pourcentage des transactions soumises au paiement d'intérêt dans le délai fixé



Constats et interprétation des résultats

Le paiement des intérêts par l'Aide financière aux études est effectué conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide financière aux études et de son règlement ainsi que des ententes conclues avec les établissements financiers. Les modifications apportées au système informatique relativement au module de validation ainsi que le contrôle accru des documents à l'entrée ont permis d'atteindre plus facilement la cible et de hausser celle-ci pour 2001-2002.

Cible 2001-2002

Soumettre 95,0 p. 100 des transactions financières pour paiement des intérêts, et ce, 45 jours après la fin de chaque tranche de deux mois.

Pourcentage des demandes d'admission au Programme de remboursement différé traitées dans le délai fixé (indicateur en cours de développement)

Définition de l'indicateur

L'indicateur, en mesurant le pourcentage des demandes traitées dans le délai fixé, doit permettre de déterminer si une personne dont la situation financière est précaire peut se prévaloir, dans les meilleurs délais, du Programme de remboursement différé.

Le délai moyen nécessaire à l'analyse des demandes d'admission au Programme de remboursement différé se calcule en nombre de semaines, à compter de la date de saisie de la demande jusqu'à la date de la décision ou jusqu'à la date d'une demande de renseignements.

Cible 2000-2001

Comme cet indicateur était en cours de développement au moment de la rédaction du Plan d'action 2000-2001, aucun résultat recherché n'avait alors été déterminé.

Résultats 2000-2001

Selon les observations recueillies au cours de l'année, le délai moyen de traitement des demandes est de six semaines.

Constats et interprétation des résultats

Le développement de cet indicateur se poursuit. Les informations recueillies permettent tout de même de fixer une cible provisoire pour l'année 2001-2002 et il sera possible de déterminer une cible précise en 2002-2003. Le calcul du délai moyen et du retard moyen de traitement sera établi. De plus, des informations additionnelles seront recueillies, comme le montant des intérêts remboursés dans le cadre du Programme de remboursement différé, le volume des demandes d'admission au Programme et le taux d'admission au Programme.

Cible 2001-2002

Traiter l'ensemble des demandes d'admission au Programme de remboursement différé dans un délai moyen de six semaines. En plus du pourcentage des demandes traitées dans le délai fixé, le délai moyen et le retard moyen de traitement seront calculés.

Pourcentage des demandes de révision pour bénéficier du Programme de remboursement différé (indicateur en cours de développement)

Définition de l'indicateur

Le taux est établi en comparant le nombre de demandes de révision au nombre total de demandes d'admission au Programme de remboursement différé.

Cible 2000-2001

Comme cet indicateur était en cours de développement au moment de la rédaction du Plan d'action 2000-2001, aucun résultat recherché n'avait alors été déterminé.

Résultats 2000-2001

Selon les observations recueillies au cours de l'année, le taux de révision des demandes est de 0,5 p. 100.

Constats et interprétation des résultats

L'admission au Programme de remboursement différé repose sur des critères précis, comme les revenus de la personne requérante. Le traitement de la demande d'admission est personnalisé et la décision est transmise à l'étudiante ou à l'étudiant accompagnée d'explications. Il en résulte que les demandes de révision sont à peu près inexistantes, ainsi que le montrent les résultats observés. Il n'apparaît donc pas nécessaire de formuler une cible à cet égard.

Cible 2001-2002

Cet indicateur n'est pas retenu.

Nombre, pourcentage et montant des réclamations reprises en charge par les établissements financiers à la suite d'une conciliation

Définition de l'indicateur

L'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement est en défaut. Ces prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers contre toute perte de capital et d'intérêts. Lorsque l'emprunteur ou l'emprunteur ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier ou ne paie pas ses dettes à la fin de ses études, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule la réclamation de l'établissement financier si une entente de remboursement est conclue. Sinon, elle rembourse l'établissement financier et devient à son tour créancière.

L'indicateur vise à quantifier le nombre et le coût des réclamations reprises en charge par les établissements financiers à la suite d'une conciliation.

Cibles 2000-2001

Annuler **25,0 % des réclamations**, celles-ci étant **reprises en charge** par les établissements financiers à la suite d'une conciliation, ce qui correspond à **20,0 % du montant total des réclamations**.

Résultats 2000-2001

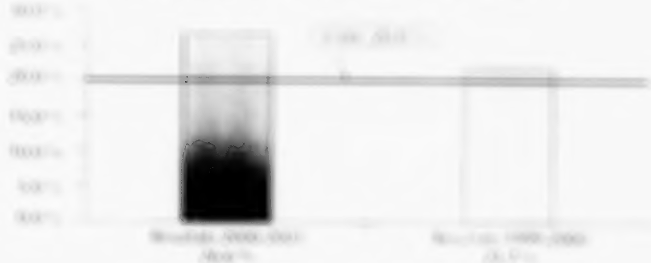
En 2000-2001, 11 600 dossiers de réclamations ont été traités. Ces résultats montrent que 30,5 p. 100 (3 536) de ces dossiers ont fait l'objet d'une entente entre l'étudiant et son établissement. Par rapport à l'objectif visé de 25,0 p. 100, ce résultat correspond à un dépassement de 5,5 p. 100 du volume souhaité de réclamations reprises en charge par les établissements financiers.

Pourcentage des réclamations reprises en charge par les établissements financiers

Le montant total des réclamations traitées est de 1,26 5,29 (89) $. Une proportion de 29,6 p. 100 de ce montant total, soit 33 563 210 $, a été reprise en charge par les établissements financiers. L'Aide financière aux études n'a donc pas eu à leur rembourser cette somme. Au regard du montant total des réclamations, on observe un dépassement de 9,6 p. 100 de l'objectif visé qui était de 20,0 p. 100 pour 2000-2001.

Par rapport à 1999-2000, la proportion du montant total des réclamations reprises en charge par les établissements financiers a crû de 0,9 p. 100, passant de 25,7 p. 100 à 26,6 p. 100.

Pourcentage du montant total de réclamations repris en charge par les établissements financiers



Constats et interprétation des résultats

Ces résultats sont en grande partie attribuables à la réalisation d'un projet pilote (Z-ETC) portant sur un inventaire spécifique de dossiers présentant des caractéristiques particulières. Le projet a été concluant. Combinée avec une situation économique favorable, cette approche permet de fixer une cible plus élevée pour 2001-2002. Il faut cependant souligner que tous les dossiers ne peuvent pas être l'objet d'une entente de remboursement.

Cible 2001-2002

Pour 2001-2002, l'Aide financière aux études vise à ce que 32,0 p. 100 des réclamations soient reprises en charge par les établissements financiers à la suite d'une conciliation, ce qui correspond à 28,0 p. 100 de la valeur totale des réclamations.

Résultats des exercices comptables

Définition de l'indicateur

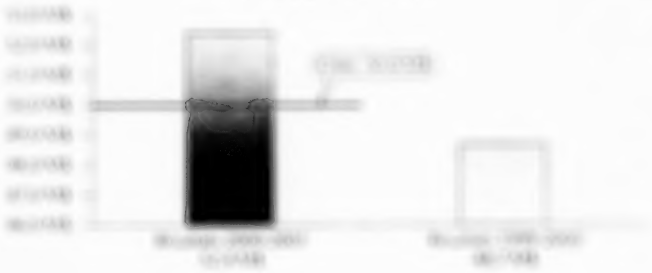
L'indicateur mesure quantité de montant des comptes comptables. Sont inclus des comptes de l'exercice non inclus dans le Programme de remboursement différé de même que les dossiers de faillite.

Cible 2000-2001
Recouvrer un montant de **88,5 M$**

Résultats 2000-2001

En 2000-2001, le montant des comptes recouvrés est de 92,9 M$, ce qui représente un écart positif de 4,9 M$ par rapport à la cible visée de 88,0 M$. Comparé à l'année précédente (98,7 M$), les résultats obtenus indiquent une baisse de 5,7 M$.

Montant des comptes recouvrés
(en millions de $)



Facteurs de interprétation des résultats

En raison de l'importance des arrêts de recouvrement et des échanges systématiques du Registre, l'ARC évalue qu'elle a mis en œuvre, en 1998-1999, un projet pilote de recouvrement, y débutant 19 070. Le recouvrement des comptes recouvrés depuis montre l'importance de ce projet. En effet, elles sont passées de 92,3 M$ en 1998-1999 à 98,7 M$ l'année suivante et à 92,9 M$ en 2000-2001. L'effet direct du projet s'est maintenu à 22 070 en 2000-2001 et devrait à 22 070 en 2001-2002. En conséquence, une cible supérieure pour l'année 2001-2002 est de 93,5 M$.

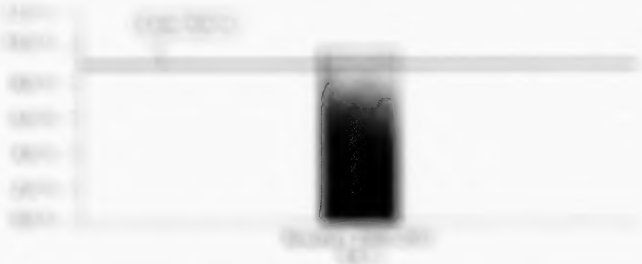
[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]



[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Taux de règlement des dossiers de recouvrement
(indicateur en cours de développement)

Définition de l'indicateur

Cet indicateur permet de mettre en rapport le nombre de dossiers de recouvrement soldés et le nombre de dossiers de créances recevables. Un dossier de recouvrement est soldé lorsque l'aide financière aux étudiants a cessé (en raison de remboursement, par la débitrice ou le débiteur et que cette entente est respectée, lorsque la dette a été totalement remboursée, lorsqu'une radiation complète a été effectuée ou qu'une mesure légale est en vigueur).

Cible 2000-2001

Comme cet indicateur était en cours de développement au moment de la rédaction du Plan d'action 2000-2001, aucun résultat recherché n'avait alors été déterminé.

Résultats 2000-2001

Aucune donnée n'a été recueillie en 2000-2001 et les travaux de développement se poursuivent.

Cible 2001-2002

Comme les travaux de développement se poursuivent, aucune cible n'a été fixée pour 2001-2002. Les données recueillies dans le cadre de ces travaux seront présentées à titre d'information.

4.3 Services à la clientèle

Description de l'activité

En plus de ses publications et de son site Internet, l'Aide financière aux études met à la disposition de sa clientèle des services d'information et de consultation. Ils prennent la forme d'un service téléphonique interactif, d'un service téléphonique d'accueil et de renseignements (centre d'appels) et, à Québec, d'un comptoir d'accueil.

Le service téléphonique interactif est un système de réponse vocale informatisé qui permet un accès à des renseignements sur l'état de dossiers d'aide financière et à des messages d'information sur le Programme de prêts et bourses.

Le service téléphonique d'accueil et de renseignements et le comptoir d'accueil situé à Québec mettent la clientèle en contact avec le personnel de l'Aide financière aux études pour des questions relatives au Programme et au traitement des demandes d'aide. Ils sont accessibles pendant les heures d'ouverture des bureaux.

Objectif

L'Aide financière aux études vise à maintenir ses services d'accueil et de renseignements, à en améliorer l'accessibilité et, globalement, à améliorer la qualité des services à la clientèle. Cet engagement fait partie de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation.

Indicateurs

Le Plan d'action 2000-2001 retient trois indicateurs à cet égard, dont deux sont en cours de développement. Ils visent à évaluer la disponibilité des services à la clientèle et la facilité d'accès au centre d'appels. Le tableau qui suit les présente.

Tableau des indicateurs

Plan d'action 2000-2001	***Rapport annuel de gestion 2000-2001***
Durée réelle de l'accessibilité au service téléphonique interactif par rapport à la durée prévue	Taux d'accessibilité au service téléphonique interactif
Taux d'acceptation des appels téléphoniques reçus. (indicateur en cours de développement)	Pourcentage des réponses aux appels acheminés au centre d'appels. (indicateur en cours de développement)
Taux d'appels téléphoniques auxquels il a été répondu dans le délai fixé. (indicateur en cours de développement)	Pourcentage des réponses aux appels téléphoniques dans le délai fixé. (indicateur en cours de développement)

Résultats

Les pages qui suivent présentent, pour chacun des indicateurs, la cible à atteindre en 2000-2001, les résultats obtenus, des constats et l'interprétation des résultats, ainsi que la cible retenue pour l'année 2001-2002.

Taux d'accessibilité au service téléphonique interactif

Définition de l'indicateur

Cet indicateur permet de savoir si le service est accessible à la clientèle *7* jours sur *7* et *24* heures sur *24*, sans compter les périodes quotidiennes de mise à jour du système. Le temps d'accessibilité est comparé au nombre de minutes que compte chaque mois.

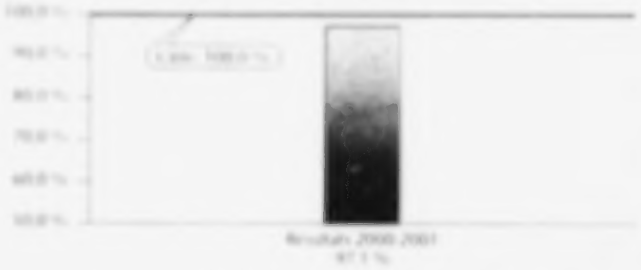
Comme l'utilisatrice ou l'utilisateur du service téléphonique interactif peut consulter son dossier, il importe que les données de celui-ci soient actualisées régulièrement d'où l'importance des mises à jour quotidiennes. Elles sont essentielles au maintien du service.

Cible 2000-2001
100,0 % d'accessibilité
(*7* jours sur *7*, *24* heures sur *24*, sauf pendant les périodes de mise à jour du système).

Résultats 2000-2001

En 2000-2001, un taux d'accessibilité de 97,1 p. 100 est observé, ce qui représente un écart négatif de 2,9 points par rapport à la cible.

Taux d'accessibilité au service téléphonique interactif



Constats et interprétation des résultats

Comme ce taux est maintenant calculé par comparaison du temps d'accessibilité avec un nombre potentiel de minutes, il ne peut pas être comparé aux résultats antérieurs.

Cible 2001-2002

La cible fixée pour 2001-2002 est l'atteinte d'un taux d'accessibilité de 100,0 p. 100 au service téléphonique interactif.

Pourcentage des réponses aux appels acheminés au centre d'appels

Définition de l'indicateur

Cet indicateur, en cours de développement en 2000-2001, vise à évaluer l'accessibilité au service téléphonique d'accueil et de renseignements (centre d'appels). Le taux est établi en comparant le nombre d'appels téléphoniques entrés en file d'attente (appels acceptés par le système de distribution des appels) au nombre total d'appels téléphoniques reçus (nombre total de tentatives d'appel).

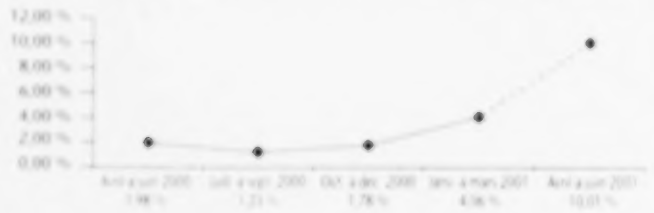
Cible 2000-2001

Comme cet indicateur était en cours de développement au moment de la rédaction du Plan d'action 2000-2001, aucun résultat recherché n'avait alors été déterminé.

Résultats 2000-2001

Même si l'indicateur est en cours de développement, des données ont été recueillies, trimestriellement, pour connaître la situation et y apporter des modifications, et ce, afin d'améliorer ce service à la clientèle. Le taux de réponse est passé de 1,98 p. 100 au premier trimestre à 4,06 p. 100 en fin d'année. Le nombre des réponses aux appels est passé de 9 845 à 16 511 au cours de cette période, une augmentation de 67,7 p. 100. Les tentatives d'appel ont été ramenées de 497 256 à 406 543.

Pourcentage de réponse aux appels acheminés au centre d'appels



Constats et interprétation des résultats

Le développement de cet indicateur a donné lieu à de nombreuses observations quant au nombre d'appels reçus et aux méthodes de travail, et a permis d'apporter des améliorations. Il faut d'abord noter que le système téléphonique actuel ne permet pas de déterminer le nombre de personnes qui tentent de joindre l'Aide financière aux études, mais seulement le nombre de tentatives d'appel. Il faut aussi faire remarquer que la plupart des appareils téléphoniques ont maintenant une touche de recomposition automatique, ce qui facilite le geste et a pour effet d'augmenter le nombre de tentatives d'appel.

Diverses mesures reliees a l'organisation du travail et a l'exploitation des informations de gestion generees par le systeme telephonique ont ete mises en application. Elles ont eu un effet immediat sur le nombre de reponses aux appels. Ainsi, entre le troisieme trimestre, soit le moment de la mise en place de nouvelles mesures, et la fin de l'annee, le taux de reponse aux appels est passe de 1,78 p. 100 a 4,06 p. 100, et le nombre de reponses aux appels, de 10 045 a 16 511. A titre indicatif, notons que les donnees du premier trimestre de 2001-2002 indiquent que l'effet de ces mesures se poursuit. Ainsi, le taux de reponse a atteint 10,01 p. 100, le nombre de reponses aux appels est grimpe a 29 705 et les tentatives d'appel ont chute de 406 543 a 296 656.

Cible 2001-2002

Deux cibles sont fixees pour 2001-2002, soit de repondre a au moins 100 000 appels au cours de l'annee et de repondre a 50,0 p. 100 des appels reçus au cours de la periode de pointe (qui a eu lieu du 18 juin au 30 aout en 2001).

Pourcentage des réponses aux appels téléphoniques dans le délai fixé

Définition de l'indicateur

Cet indicateur, en cours de développement en 2000-2001, vise à évaluer la facilité d'accès au service téléphonique d'accueil et de renseignements (centre d'appels). Le taux est établi en comparant le nombre de réponses aux appels téléphoniques avec le nombre d'appels entrés en file d'attente (appels acceptés par le système de distribution des appels). Le délai de réponse se calcule en nombre de secondes, à compter du moment où un appel téléphonique entre en file d'attente jusqu'à ce qu'une préposée ou un préposé y réponde.

Cible 2000-2001

Comme cet indicateur était en cours de développement au moment de la rédaction du Plan d'action 2000-2001, aucun résultat recherché n'avait alors été déterminé.

Résultats 2000-2001

Aucun résultat n'a été recueilli en 2000-2001, car la priorité a été donnée à la réponse aux appels. Il y aurait lieu d'évaluer la possibilité d'implanter ou non cet indicateur ultérieurement.

Cible 2001-2002

Cet indicateur n'a pas été retenu pour l'année 2001-2002 afin de mettre l'accent sur la réponse aux appels.

4.4 Gestion des recours

Description de l'activité

Les étudiantes et les étudiants disposent de deux types de recours qui sont prescrits par la Loi sur l'aide financière aux études : ils peuvent présenter une demande au Bureau de révision ou encore une requête au Comité d'examen des demandes dérogatoires. De plus, ils peuvent déposer une plainte.

Lorsqu'une personne désire contester une décision rendue par l'Aide financière aux études concernant son admissibilité au Programme de prêts et bourses ou le montant d'aide financière qui lui a été alloué, elle peut s'adresser au Bureau de révision. Ce dernier reçoit et traite la demande le plus rapidement possible et s'assure que sa réponse est conforme à la Loi sur l'aide financière aux études et au règlement y afférent. S'il y a lieu, on effectue les modifications nécessaires.

Si, en raison d'une situation particulière ou exceptionnelle, une personne estime que la poursuite de ses études est compromise en raison d'un manque de ressources financières, elle peut présenter une requête au Comité d'examen des demandes dérogatoires. Le Comité examine alors la requête pour ensuite donner un avis au ministre, qui rendra sa décision.

Le Bureau des plaintes permet aux étudiantes et aux étudiants de faire valoir leur point de vue sur les services reçus. Si une personne s'estime lésée ou est convaincue que ses démarches n'ont pas été accueillies avec toute l'attention qu'elles méritaient, elle peut formuler une plainte. Le Bureau des plaintes constitue une instance indépendante et impartiale où les étudiantes et les étudiants peuvent exercer leur droit de parole. Les plaintes sont traitées avec diligence et équité, et demeurent confidentielles.

Objectif

L'Aide financière aux études vise à donner suite aux recours avec équité et diligence et ainsi à améliorer la qualité de ses services à la clientèle. La Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation confirme cet engagement.

Indicateurs

Le Plan d'action 2000-2001 retient quatre indicateurs à cet égard. Ils visent à évaluer le temps de traitement des demandes par rapport à un délai fixé. Le tableau qui suit les présente.

Tableau des indicateurs

Plan d'action 2000-2001	Rapport annuel de gestion 2000-2001
Délai de traitement des demandes dérogatoires à compter de leur date de réception.	Pourcentage des demandes dérogatoires traitées dans le délai fixé.
Délai de traitement des demandes dérogatoires à compter du moment où le dossier est complet.	
Délai de traitement des demandes de révision de dossiers (réexamen) à compter de leur date de réception.	Pourcentage des demandes de révision traitées dans le délai fixé.
Délai de traitement des plaintes à compter de leur date de réception.	Pourcentage des plaintes traitées dans le délai fixé. *Indicateurs complémentaires :* *Délai moyen de traitement des plaintes* *Retard moyen de traitement des plaintes*

Résultats

Les pages qui suivent présentent, pour chacun des indicateurs, la cible à atteindre en 2000-2001, les résultats observés, des constats et l'interprétation des résultats, ainsi que la cible retenue pour l'année 2001-2002.

Pourcentage des demandes dérogatoires traitées dans le délai fixé

Définition de l'indicateur

Afin de faciliter l'analyse des résultats, deux indicateurs sont regroupés. Ils portent sur le traitement des demandes dérogatoires.

Le temps nécessaire à la première analyse des demandes dérogatoires se compte en nombre de jours à partir de la date de réception du dossier jusqu'à ce que ce dernier soit considéré comme recevable ou, pour les dossiers incomplets, jusqu'à ce qu'une demande de renseignements soit adressée à la personne requérante.

Le second délai se calcule en nombre de jours à partir du moment où le dossier est recevable jusqu'à ce que l'analyse soit complétée par le Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires.

Cibles 2000-2001

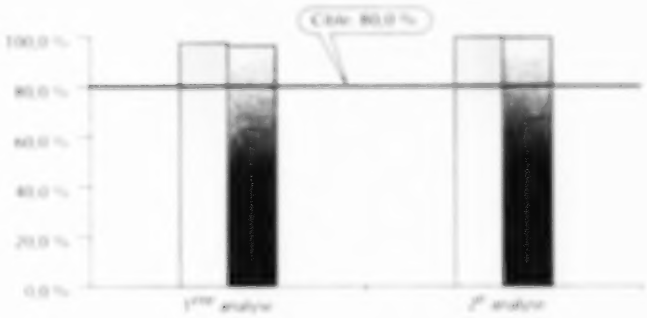
Traiter en première analyse **80,0 %** des demandes dans un délai maximal de **21 jours**.
Procéder à l'analyse de **80,0 %** des demandes dans un délai de **60 jours**.

Résultats 2000-2001

Le Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires a reçu, en 2000-2001, 934 demandes dérogatoires et 96,3 p. 100 (899) de celles-ci ont été l'objet d'une première analyse dans un délai de 21 jours ou moins. En seconde étape, 99,5 p. 100 des dossiers, soit 771 des 775 dossiers analysés, ont été traités dans le délai visé. Dans les deux cas, la cible était de 80,0 p. 100. Les écarts positifs constatés sont de 16,3 et 19,5 points.

En 1999-2000, les demandes reçues totalisaient 891. La première analyse avait été réalisée dans le délai visé pour 97,4 p. 100 des demandes. Lors de la seconde étape, 99,7 p. 100 des 749 dossiers analysés avaient été traités à l'intérieur du délai de 60 jours. Les écarts par rapport à la cible de 80,0 p. 100 ont été de 17,4 et de 19,7 points.

Pourcentage des demandes dérogatoires traitées dans le délai fixé



Résultats 1999-2000	97,4 %	99,7 %
Résultats 2000-2001	96,3 %	99,5 %

Constats et interprétation des résultats

Entre 1999-2000 et 2000-2001, le nombre de demandes dérogatoires a crû de 8,6 p. 100. Il est possible que la diffusion par l'Aide financière aux études d'informations sur les mesures explique cette situation. Les taux de traitement dans les délais observés demeurent pratiquement stables, mais on notera qu'ils dépassent largement la cible de 80,0 p. 100.

Le Plan d'action 2000-2001 comporte deux indicateurs correspondant aux deux étapes du traitement de la demande : la préparation des dossiers (première analyse) et l'analyse proprement dite menant à la transmission de ceux-ci au Comité d'examen des demandes dérogatoires. Leur regroupement en un seul indicateur assurerait le suivi du dossier dans son ensemble. Par ailleurs, dans l'esprit de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation, c'est l'ensemble des demandes dérogatoires qui devra être traité dans le délai fixé. Aussi, en raison des résultats obtenus, il y aurait lieu d'examiner la possibilité de réduire la durée du délai maximal de traitement.

Cible 2001-2002

La cible fixée pour *2001-2002* est le traitement de l'ensemble des dossiers complets de demandes dérogatoires dans un délai maximal de six semaines. Il faut comprendre que le temps pris par l'étudiante ou l'étudiant pour répondre à une demande d'informations additionnelles et ainsi compléter son dossier n'entre pas dans ce calcul. En plus du pourcentage des réponses traitées dans le délai fixé, le délai moyen et le retard moyen de traitement seront calculés.

Pourcentage des demandes de révision traitées dans le délai fixé

Définition de l'indicateur

L'indicateur retenu dans le Plan d'action 2000-2001 porte sur le délai de traitement des demandes de révision à compter de leur date de réception à l'aide financière qui visaient. Il est défini comme étant le temps nécessaire à l'analyse des demandes de révision de dossiers, compté en jours, de la date de réception de la demande jusqu'au moment où la réponse est donnée à la personne requérante.

Cible 2000-2001

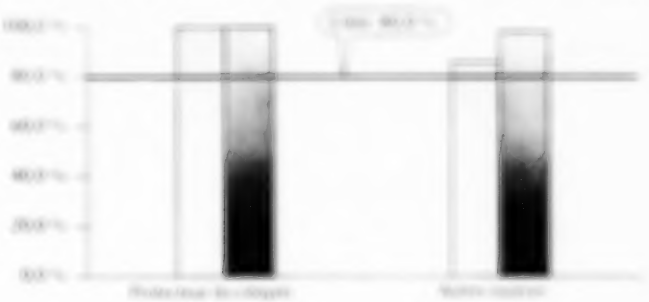
Traiter **60,0 %** des demandes de révision dans un délai de **30 jours**.

Résultats 2000-2001

Le Bureau de révision a reçu, en 2000-2001, 596 demandes, dont 215 provenant du Protecteur du citoyen et 381 d'autres sources. Ceci représente une diminution de 14,8 p. 100 par rapport à l'année précédente, alors que 699 demandes avaient été analysées, soit 210 acheminées par le Protecteur du citoyen et 679 par d'autres sources.

En ce qui concerne le délai de traitement, en 2000-2001 comme en 1999-2000, les dossiers transmis par le Protecteur du citoyen ont tous (100 p. 100) été traités dans un délai inférieur à 30 jours, alors que la cible visait était de 60 p. 100. Des 381 dossiers en provenance d'autres sources, 96,1 p. 100 (256) ont été réglés en moins de 30 jours, ce qui représente un écart positif de 36,1 points par rapport à la cible. L'amélioration par rapport à l'an dernier est de 12,2 points, car 83,9 p. 100 des dossiers, soit 80/7 des 679 demandes, avaient été traités en moins de 30 jours.

Pourcentage des demandes de révision traitées dans le délai fixé



	Résultats 1999-2000	100,0 %	83,9 %
———	Résultats 2000-2001	100,0 %	96,1 %

[illegible]

Pourcentage des plaintes traitées dans le délai fixé

Définition de l'indicateur

L'indicateur mesure, dans le Pôle, à travers [illegible] durée de traitement des plaintes, y compris le flux issu de réception à l'accueil. Il est [illegible] plaintes traitées dans le délai fixé par rapport au total des plaintes reçues durant la même période. Il est [illegible] de la qualité perçue par les [illegible] et de la réactivité des services.

[illegible]

Approche : [illegible] des plaintes dans un délai maximal de [illegible] jours.

Source des [illegible]

Cette année, l'équipe qualité a reçu 1 [illegible] plaintes, dont [illegible] via [illegible] à l'accueil, [illegible] par courrier et [illegible] par mail. Ce chiffre inclut [illegible] plaintes [illegible] et [illegible] plaintes [illegible] qui n'ont pas été traitées dans le délai fixé. Ce dernier [illegible] à [illegible] jours [illegible] pour les plaintes [illegible] et à [illegible] jours [illegible] pour les autres. Il a été [illegible] à partir [illegible] plaintes [illegible] et [illegible] plaintes [illegible] [illegible] jours [illegible] [illegible] [illegible]

[illegible]

6.5 Coûts de revient

Objectif

But de mesurer la performance en fait de coûts, des produits et services qu'elle livre à sa clientèle. L'Aide financière aux études a développé des indicateurs de coûts de revient. Ils sont calculés pour des activités importantes, comme l'attribution de l'aide, la gestion des prêts, le recouvrement et, globalement, pour l'ensemble des activités. Cette performance contribue à assurer la pérennité du Régime.

Indicateurs

Le Plan d'action 2000-2001 retient quatre indicateurs à cet égard. Ils sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau des indicateurs

Plan d'action 2000-2001	Rapport annuel de gestion 2000-2001
Coût de revient moyen de la fonction « attribution de l'aide » par demande traitée.	Coût de revient moyen de la fonction « attribution de l'aide » par demande d'aide.
Coût de revient moyen de la fonction « gestion des prêts » par dossier traité.	Coût de revient moyen de la fonction « gestion des prêts » par dossier traité.
Coût de revient moyen par dollar recouvré à la gestion des prêts.	Coût de revient moyen par dollar recouvré à la gestion des prêts.
Coût de revient moyen par étudiante ou étudiant pour l'administration du Régime d'aide financière.	Coût de revient moyen par cliente ou client du Régime d'aide financière aux études.

Résultats

Les pages qui suivent présentent les cibles à atteindre en 2000-2001, les résultats obtenus, des constats et l'interprétation des résultats, ainsi que les cibles intérimaires pour l'année 2001-2002.

Coût de revient moyen de la fonction « attribution de l'aide » par demande d'aide
Coût de revient moyen de la fonction « gestion des prêts » par dossier traité
Coût de revient moyen par dollar recouvré à la gestion des prêts
Coût de revient moyen par cliente ou client du Régime d'aide financière aux études

Définition des indicateurs

Pour l'attribution de l'aide, le coût de revient direct moyen par demande d'aide est calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction des services à la clientèle et de l'attribution et le nombre de demandes d'aide financière reçues en application de la loi.

Pour la gestion des prêts, le coût de revient direct moyen par dossier traité est calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction de la gestion des prêts et le nombre de dossiers qui ont été traités au cours de l'année.

Pour le recouvrement, le coût de revient direct par dollar investi pour réaliser cette activité est calculé en mettant en relation les ressources financières investies et les sommes recouvrées.

Le coût de revient moyen global est établi en prenant en compte le coût de fonctionnement annuel total et le nombre de clientes et de clients de l'aide financière aux études. Il présente une vue d'ensemble de la situation.

Les coûts indirects imputables aux partenaires de l'aide financière aux études ou à des unités administratives du ministère de l'Éducation ne sont pas considérés dans les calculs étant donné la difficulté de quantifier avec précision la valeur de ces services.

Cibles 2000-2001

Maintenir le coût de revient moyen à **33 $ par demande d'aide financière** à l'attribution de l'aide.
Maintenir le coût de revient moyen à **21 $ par dossier traité** à la gestion des prêts.
Maintenir le coût de revient moyen à **0,078 $ par dollar recouvré** à la gestion des prêts.
Maintenir le coût de revient moyen de l'administration du Régime d'aide financière aux études à **49 $** par cliente ou client.

Résultats 2000-2001

Pour l'année 2000-2001, le coût de revient de l'attribution de l'aide est de 37,44 $, ce qui représente un dépassement de la cible de 4,44 $ ou de 13,5 p. 100. À la gestion des prêts, le coût de revient observé est de 22,14 $, 1,14 $ ou 5,4 p. 100 de plus que la cible visée. Le coût de revient du recouvrement se situe à 0,082 $ par rapport à la cible de 0,078 $, ce qui signifie une majoration de 0,004 $ ou de 5 p. 100. Le coût de revient du Régime d'aide financière se situe à 41,72 $, ce qui correspond à un dépassement de 0,72 $ ou 1,7 p. 100 par rapport à la cible.

En comparaison avec l'année 1999-2000, ces résultats présentent des écarts respectifs de 4,43 $, 0,72 $, 0,004 $, 1,07 $. L'année dernière, les coûts de revient moyens observés se situaient à 32,87 $ pour l'attribution de l'aide, 21,42 $ pour la gestion des prêts, 0,078 $ pour le recouvrement et 42,65 $ au niveau global.

Synthèse des résultats

	Résultats 2000-2001 (1)	Cibles 2000-2001 (2)	Écart (1)-(2)	Résultats 1999-2000 (3)	Variation (1)-(3)
Attribution de l'aide (par demande)	**37,44 $**	(33,00) $	**4,44 $**	32,81 $	**4,63 $**
Gestion des prêts (par dossier)	**22,14 $**	21,00 $	**1,14 $**	21,42 $	**0,72 $**
Recouvrement (par dollar recouvré)	**0,082 $**	0,078 $	**0,004 $**	0,078 $	**0,004 $**
Global (par cliente/client)	**43,72 $**	43,00 $	**0,72 $**	42,65 $	**1,07 $**

Constats et interprétation des résultats

En 2000-2001, les cibles visées n'ont pas été atteintes. Par contre, les résultats observés cette année peuvent laisser supposer un meilleur contrôle des coûts puisque les pourcentages d'écart par rapport aux cibles se situent entre 1,7 et 11,5 p. 100 cette année alors qu'ils se situaient entre 17,2 et 56,0 p. 100 l'an dernier.

Les écarts observés s'expliquent principalement, en 2000-2001 comme en 1999-2000, par des augmentations en ce qui a trait aux traitements (ajustements salariaux, primes de départ à la retraite, rétroactivité, croissance des effectifs), au nombre et à la valeur des contrats de services professionnels et à l'achat d'équipement dans le cadre de l'aménagement ergonomique des postes de travail. Il faut aussi noter que la clientèle de l'Aide financière aux études a connu une baisse de 6,4 p. 100 de 1998-1999 à 1999-2000 et de 8,4 p. 100 entre 1999-2000 et 2000-2001.

Cibles 2001-2002

En 2001-2002, l'Aide financière aux études continuera d'investir dans ses services, tout en prenant les mesures requises pour contenir ses coûts. Dans ce contexte, l'Aide financière se fixe comme objectif de maintenir ou de diminuer le coût de revient moyen du Régime d'aide financière aux études. Les cibles retenues sont un coût moyen de 37,44 $ par demande d'aide financière, de 22,14 $ par dossier traité et de 0,082 $ par dollar recouvré à la gestion des prêts, et un coût direct moyen de 43,72 $ par cliente ou client de l'Aide financière aux études pour l'administration du Régime.

RESSOURCES FINANCIÈRES POUR L'EXERCICE 2000-2001

On trouve, dans la présente section, les ressources financières utilisées par l'Aide financière aux études pour l'exercice 2000-2001.

	Direction	Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	Direction des services à la clientèle et de l'attribution	Direction de la gestion des prêts	TOTAL $	Pourcentage du total
01 et 02 Traitement	1 341 509,00	1 467 464,00	1 004 831,00	3 549 123,00	9 362 927,00	77,8 %
03 Communications	176 895,57	61 093,22	171 019,12	197 705,98	806 713,89	6,7 %
04 Services	628 531,86	30 458,18	190 448,44	565 326,23	1 414 764,71	11,7 %
05 Entretien	27 793,61	460,25	1 006,80	1 150,64	30 411,30	0,2 %
06 Loyers	933,20			20,00	953,20	0,0 %
07 Fournitures	4 838,41	7 847,31	31 011,27	34 997,35	78 694,34	0,7 %
08 Équipement	3 918,86	6 966,85	15 240,01	17 417,16	43 542,88	0,4 %
11 Autres dépenses	492,69				492,69	0,0 %
Total partiel	2 184 913,20	1 574 289,81	1 613 556,64	4 365 740,36	11 738 500,01	97,5 %
Amortissement	27 164,25	48 292,00	105 638,75	120 730,00	301 825,00	2,5 %
TOTAL $	2 212 077,45	1 622 581,81	1 719 195,39	4 486 470,36	12 040 325,01	100,0 %
Pourcentage du total	18,4 %	13,5 %	30,9 %	37,2 %	100,0 %	

SOMMAIRE DES RÉSULTATS

Attribution de l'aide

		Résultats 2000-2001 (1)	Cible 2000-2001 (2)	Écart (1)-(2)	Résultats 1999-2000 (3)	Variation (1)-(3)
Délai moyen de traitement du courrier reçu (en nombre de semaines)	Prêts	4,4			2,5	1,9
	Bourses	2,4			2,6	-0,2
Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé	Prêts ordinaires	81,9 %	90,0 %	-8,1 %	93,9 %	-12,0 %
	Bourses ordinaires	98,0 %	90,0 %	8,0 %	92,5 %	5,5 %
	Prêts prioritaires	81,8 %	90,0 %	-8,2 %	97,0 %	-15,2 %
	Bourses prioritaires	94,3 %	90,0 %	4,3 %	97,8 %	-3,5 %
Pourcentage des réponses aux demandes de renseignements traitées dans le délai fixé		92,9 %	90,0 %	2,9 %	92,6 %	0,3 %
Pourcentage des demandes de reconnaissance traitées dans le délai fixé		61,4 %	90,0 %	-38,6 %	57,8 %	3,6 %

Gestion des prêts

		Résultats 2000-2001 (1)	Cible 2000-2001 (2)	Écart (1)-(2)	Résultats 1999-2000 (3)	Variation (1)-(3)
Pourcentage des transactions financières soumises pour paiement des intérêts dans le délai fixé		96,5 %	90,0 %	6,5 %	95,2 %	1,3 %
Pourcentage des demandes d'admission au Programme de remboursement différé traitées dans le délai fixé		indicateur en cours de développement				
Nombre, pourcentage et montant des réclamations reprises en charge par les établissements financiers à la suite d'une conciliation	% des réclamations	30,5 %	25,0 %	5,5 %		
	% du montant total	26,6 %	20,0 %	6,6 %	21,7 %	4,9 %
Montant des créances recouvrées (en millions de $)		52,4 M$	50,0 M$	2,4 M$	49,7 M$	2,7 M$
Taux de recouvrement des créances recouvrables		9,8 %	9,0 %	0,8 %		

Attribution de l'aide

		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]			[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

Gestion des prêts

		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]			[illegible]			
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		

Services à la clientèle

	Résultats 2000-2001 (1)	Cible 2000-2001 (2)	Écart (1)-(2)	Résultats 1999-2000 (3)	Variation (1)-(3)
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		
[illegible]	[illegible]				

Gestion des recours

		Résultats 2000-2001 (1)	Cible 2000-2001 (2)	Écart (1)-(2)	Résultats 1999-2000 (3)	Variation (1)-(3)
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

Services à la clientèle

	Résultats 2000-2001 (1)	Cible 2000-2001 (2)	Écart (1)-(2)	Résultats 1999-2000 (3)	Variation (1)-(3)
Taux d'accessibilité au service téléphonique interactif	97,3 %	100,0 %	-2,8 %		
Pourcentage des réponses aux appels acheminés au centre d'appels	Indicateur en cours de développement				

Gestion des recours

		Résultats 2000-2001 (1)	Cible 2000-2001 (2)	Écart (1)-(2)	Résultats 1999-2000 (3)	Variation (1)-(3)
Pourcentage des demandes d'intégration traitées dans le délai fixé	1re analyse	96,3 %	80,0 %	16,3 %	97,4 %	-1,1 %
	2e analyse	99,3 %	80,0 %	19,3 %	99,7 %	-0,2 %
Pourcentage des demandes de révision traitées dans le délai fixé	Protecteur du citoyen	100,0 %	80,0 %	20,0 %	100,0 %	0,0 %
	Autres cas/cas	96,1 %	80,0 %	16,1 %	83,9 %	12,2 %
Pourcentage des plaintes traitées dans le délai fixé		92,8 %	90,0 %	2,8 %	67,4 %	25,2 %

Coûts de revient

	Résultats 2000-2001 (1)	Cible 2000-2001 (2)	Écart (1)-(2)	Résultats 1999-2000 (3)	Variation (1)-(3)
Attribution de l'aide (par demande)	37,44 $	33,00 $	4,44 $	32,81 $	4,63 $
Gestion des prêts (par dossier)	22,14 $	21,00 $	1,14 $	21,42 $	0,72 $
Recouvrement (par dollar recouvré)	0,082 $	0,078 $	0,004 $	0,078 $	0,004 $
Global (par cliente/client)	43,72 $	43,00 $	0,72 $	42,65 $	1,07 $

Éducation
Québec